

【社會工作直接服務】

<劉開渠老師 精選>

說明：

1. 個案工作方面應了解不同對象的個案工作技巧或策略，如非志願對象、兒童少年、老人或新住民的工作方法。
2. 針對常用與常考的理論模型應會運用，如生態系統、充權、危機干預等應熟悉應用。另優勢觀點與家庭系統亦是近來可能的考試焦點，多加留意。
3. 團體工作應與方案設計一併了解，透過撰寫一份完整的團體計畫或是方案來解決某個直接服務議題。
4. 社區工作方法的應用，尤其是社區的評量，反社會排除的社區工作方式都是重要的議題。
5. 方案設計與成效評量近年在各國家考試頻繁出現，應準備相關的方案架構與實例應考。

一、何謂個案管理方法？請針對兒童少年、老人、新住民家庭等挑選一服務對象舉例說明如何運用。

【解】

(一)個案管理服務

個案管理工作方法藉著將案主問題連結合適的服務資源以達成協助個人與家庭的能力成長、需求滿足、資源擴充與生活品質的促進等目標。步驟及應用重點包括：

1. 預估 (Assessment)：

- (1) 針對當前遇到問題進行評估，包括各項問題成因、影響範圍、嚴重程度、持續時間、過去協助資源等面向進行瞭解，此外也需澄清雙方對於問題的認知及解決方向的期待。
- (2) 環境資源的評估：包括生活環境下的傳統文化因素、社區環境的物理條件及資源分佈、社會支持系統網絡、個人與社會支持系統間的交互作用等情形。

2. 計畫 (Planning)：

形成服務計畫，要跟治療團隊或其他有關機構接觸，要安排參加個案會議。

3. 干預 (intervention)：

包含資源連結、監測與協調服務。連結 (Linking) 是安排約定時間跟其他資源協調，並親自帶領案主連結資源，安排各項服務準備事宜。監測 (Monitoring) 是指瞭解案主與資源連結的適應與進步情形，包括追蹤案主的各項服務成效與資源銜接的運用程度。協調 (Mediation) 是指協助案主釐清個人與家庭或社區的問題，確保資源在服務輸送過程當中的服務品質。

4. 評估 (Evaluation)：

服務是否達到預期效益，手段是否合乎標準的評估。設計出個別化符合案主人口群之評估工具，有事前與事後之比較，或是找機會參與其他服務資料之統計分析。

(二)新住民家庭服務

1. 問題

以嫁到台灣來已生活三年與公婆同住之越南籍配偶為例，目前與丈夫兩人合開一家越南小吃店，育有兩名子女，一名男生兩歲，一名女生一歲。目前遇到的問題包括：

- (1) 當地語言文化不夠熟悉，導致與夫家相處關係不睦。
- (2) 子女照護知識不足，導致與家人意見相左摩擦。
- (3) 人際支持網絡薄弱，無法有效處理個人情緒。

2. 服務策略

- (1) 增加對語言文化的了解

□方法

藉由鼓勵參與中文或台語的語言學習班級，或是積極參與各項在地文化休閒活動以增加對我國語言及文化的了解。

□連結資源

A.當地外籍配偶中心：

可先聯繫當地外配中心社工員了解目前當地地方政府有哪些語言班級的設立，鼓勵案主參與，並進一步強化配偶對外配中心的認識。此外也可介紹當地通譯人員給案家熟識，除建立人際網絡，亦能增加案家對其他國家文化的了解。

B.當地外籍配偶的社會團體：

通常當地外籍配偶的社團或志願服務組織對於如何融入在地生活有較多的經驗與回饋，可鼓勵並陪同案主及其家庭一同參與各項活動。

(2)強化子女照護知識

□方法

透過子女照護課程的研習進一步熟悉幼兒期子女照顧技巧，或是藉著連結同樣是越南籍新移民卻已有較大孩童的同胞來給予教養孩童的建議。

□連結資源

連結當地婦幼醫院或是外配中心，透過參與各項幼童照顧知識的活動來強化孩童照顧技巧，並鼓勵丈夫一同參與相關研習課程以增進夫妻感情。

(3)建立互助的人際網絡

□方法

協助外配婦女連結適當的人際支持網絡，如當地姊妹會，或是社區性的服務組織。改變當事人的人際支持，使其從經驗中找到生活的正面意義，以進一步建立起個人的能力與信心。

□連結資源

A.社區團體：

透過連結當地社區自助團體，強化案主與家人的溝通互動，增加與其他外籍配偶家庭的連結，進一步產生支持性的會心團體。

B.自然支持者：

結合相關民間資源，建立社區與家庭的情感連帶。

二、優勢觀點的理論假設，及其分析處遇原則。

重點說明：102年地特考過優勢觀點，極有可能再出。

【解】

(一) 歷史淵源：

1. Charles A. Rapp(1998)及其同僚們提出優勢觀點(The Strength Model)，他雖然承接和延續社會工作「人在情境中」的生態觀點，但卻仍質疑Germain & Gitterman(1980)在處遇目標上似乎仍過度偏重消除個人在環境中的負面互動因子，強調須要注意發現個人與環境的優點。
2. 優點模式被逐漸推廣到其他服務對象領域，包括兒童、青少年、老人和藥物濫用者，乃至高風險家庭。

(二) 理論假設

1. 對人的假設

- (1) 強調須要注意發現個人與環境的優點，建立一個「使能的立基(enabling niche)」。
- (2) 探索個人問題成因是為了瞭解及欣賞個人，而非歸因。
- (3) 個人被視為有個性，重視其特色、才藝與資源。

2. 對問題的假設

- (1) 關注優勢而非病理性的問題。
- (2) 使個人獲得想要的權能(empowerment)、勝任感、成就、人生滿意和生活品質的結果，藉以跳脫原來被問題、缺點、和病態所宰制，徬徨於怪罪環境限制和個人缺點的「受困的立基(entraping

niche)」，和深陷壓迫與歧視的無力泥沼之結果。

(三) 分析及處遇原則

1. 復原力：從各種社會工作處遇的理論觀點之要素的本質和分類而言，綜括的說，復元乃代表自己生命本體的整體或部份的任何一切結構形式或功能運作的超越與提昇。
2. 原則
 - (1) 第一個原則：個人有能力去學習、成長和改變。
 - (2) 第二個原則：焦點在於優點而不是病理。
 - (3) 第三個原則：案主是助人關係中的指導者。
 - (4) 第四個原則：助人關係被視為基本且必要的。
 - (5) 第五個原則：外展是較佳的處遇方式。
 - (6) 第六個原則：社區是一個資源的綠洲。

三、生態系統的發展背景、基本假設與生態評量應注意事項

【解】

(一) 發展背景

1. 歷史淵源：1929年，NASW認為社會工作方法過於分歧，亟需一個綜融性的概念架構作為統整社會工作專業的共同知識基礎。傳統生態觀點乃生物學所強調「生物受環境影響（物競天擇，適者生存）」的主張，後比較行政學者Gaus則進一步提出生態模型。
2. 生態系統理論：1970年興起的模型，具有綜融與折衷兩種特性。
3. 生活模型：Germain和Gitterman、Meyer等在80年代後將此模式進一步建構成綜融性的新觀點，是為生活模式。

(二) 基本假設：

1. 對人的假設

- (1) 人與生俱來就有能力和環境互動，有能力和他人發生關聯。瞭解個人必需將人置於生長環境及其所處情境中。基因及其他生物因素經常被視為是個人與環境交流的結果，而非原因。
- (2) 人在環境中是一個聯合的交流系統（unitary system）人類與環境在此系統中相互影響，並形成一種互惠關係（reciprocal relationship）。而個人與環境間互惠性歷程的結果稱為「相互調和度（goodness of fit）」。
- (3) 個人的行動是目標取向的、有目的的，人類為了適應生存而競爭，因此發展關鍵取決於環境給人的主觀意義內涵。

2. 對問題的假設：問題是指生活中的問題。為協助案主必需干預案主生活中的各個層面。

3. 生態系統：Bronfenbrenner（1979）認為個人所處的系統層次是一個巢狀結構共有四個層次。之後，還添加了第五個系統
 - (1) 微視系統（Microsystem）：直接環境，如家庭，學校，同齡群體，個人的生活規律可能被認為是微系統的一部分。
 - (2) 中介系統（Mesosystem）：中系統由直接環境之間的聯繫構成，例如，一個孩子的「家和學校」、鄰里社區。
 - (3) 外部系統（Exosystem）：間接發生影響的外部環境條件，例如，父母的工作場所、醫院、公部門。
 - (4) 鉅視系統（Macrosystem）：較大的文化背景。例如，東方文化對比西方文化，國家經濟、政治文化，次文化。
 - (5) 時間系統（Chronosystem）：環境事件與生活方式的改變。

(三) 生態評量應注意事項

1. 評估原則：Greene and Barnes(1998)點明生態觀點評估歷程運用之原則有六點：
 - (1) 界定系統範疇
 - (2) 評估案主壓力程度及因應能力，界定需求及回應資源
 - (3) 掌握增進案主有效因應之相關因素

- (4) 經由其微視系統及居間系統檢視, 決定依附關係關鍵他人以達成情緒、情感支持及社會交換
 (5) 檢視案主-社會工作關係
 (6) 探索巨視系統之社會脈絡, 包括制度資源、法案、健康、教育、社會、媒體及技術性服務

2. 生態系統的評量過程有三個主要概念：

- (1) 轉換 (transaction)：轉換是一項很複雜的過程，社工員可能使用到傳統的評量方法，運用行為觀察、案主日記及標準化測量等方式來了解情境。
- (2) 行為建立 (behavioral setting)：行為的建立是很自然的現象，在社會環境中時間與空間下自然產生。行為的建立影響個人的功能，包括非行為因素，如時間、空間及物體；標準行為的互動模式如工作場合的同事互動；行為與非行為因素的關係。
- (3) 生態系統 (ecosystem)：生態系統的評量包括個人、家庭及整個社區，每一個人的生態系統都是動態的，影響個人適應情形。以下系統探討案主的社交網絡與系統，尋找介入目標：
- 非正式或自然支持系統：家人、朋友、同事
 - ② 正式系統：社區組織、社團、工會／公會／商會
 - ③ 社會系統：醫院、學校等

四、「缺乏權能」(disempowerment)與充權增能(empowerment)，並舉例說明。

【解】

關注受壓迫者與環境的關係，期能藉由提升個體自覺及自我效能，影響環境結構之改變，使個體在環境中可以激勵、創造。以下以身心障礙者為例進行說明：

(一) 缺乏權能

Cox 及 Parsons(1994)提出「缺乏權能」的定義，也就是缺乏解決問題及有效社會參與所需的資源、知識、技能。而缺乏權能有三個來源：受壓迫者的態度、受壓迫者和環境互動、環境結構促使壓迫。簡言之，個人經驗深切全面的無力感，以致無法與環境交流、實現自己，便是缺乏權能。

(二) 權力喪失因素

1. 受壓迫者和環境互動：身心障礙者因為生理功能的限制導致心理與生活受到影響，也使社會參與受到障礙限制。如肢體不便導致自信心低，並且不易參與各項戶外活動。
2. 受壓迫者的態度：身心障礙者由於障礙使自己與一般大眾不同，因此可能有來自個人心理的壓力與挫折感，導致在行為面有時會產生被動、退縮、多疑、焦慮，影響正常人際交往與社會功能表現。
3. 環境結構：社會大眾對於身心障礙者的不瞭解，甚至是刻板化印象，以為身心障礙者無法自己照顧自己、精神狀況不佳、人格違常，或是做事情速度慢、無法勝任高技術或專業化的工作，導致在生活、經濟、就業、交通、空間等社會各階層形成排除現象。

Cox 及 Parsons (1994) 提出「缺乏權能」的定義：缺乏解決問題及有效社會參與所需的資源、知識、技能。他們並指出，缺乏權能有三個來源：受壓迫者的態度、受壓迫者和環境互動、環境結構促使壓迫

(三) 充權的組成

充權增能的假設是，個人經驗深切全面的無力感，以致無法與環境交流、實現自己。而週遭存在直接與間接的權能障礙，以致無法參與社會與政治、實現自己。因此可以透過社會互動增加以衍生更多的個人及人際權能。Gutierrez、Parsons & Cox(1998)將處遇分為四個層面，包括接受轉介或自行求助，評估案主的問題來源；教導案主所需技巧及知識、評估案主所在個各系統的權力動力；形成干預的計畫，保障案主所需資源的提供及可近性；進行有關案主問題的政治性行動，集體性的改變倡導工作。Mackelprang 及 Salsgiver (1999) 認為以障礙者為對象的工作有六大原則，經歸納整理成四大組成因素，包含覺察、知識、行動與控制。

1. 個人的覺察：必須預設障礙者是有能力的，並且透過眾人的對話，集體意識的互動，促進障礙者的自我洞察、知識成長與技巧學習，來增進個人對環境與限制的敏感度，進一步發覺自我有潛在能力。
2. 個人的知識充權：
 - (1) 拒絕病理模式看待障礙者：障礙者本身或是週遭的人都必須改變看待障礙的角度，也就是從優勢觀點來看待障礙以外的正向條件，或是從結構性觀點來批判環境帶來的限制，而非個人性因素。

- (2)瞭解障礙者的受壓迫歷史：透過反省人們過去對障礙者的壓迫歷史，一方面促使障礙者有更多機會去理解文化與傳統，一方面建立起給予機會的環境，讓障礙者與非障礙者更有意願接受不一樣的思維。
- 3.個人的行動充權：使障礙者取得資源，也就是解決問題的策略在於從外部環境、態度中去找資源，並去除政策障礙。
- 4.個人的控制充權：
- (1)認知到經驗具有正面意義：由於障礙是既成事實，改變障礙者對於自己障礙的觀點，具體從經驗中找到障礙的正面意義，以進一步建立起個人的能力與信心。
 - (2)認知到有權控制自己的生命：充權的最後階段是障礙者能夠對周遭進行控制與反省，甚至能夠自己主張控制專業人員介入的情形，這時便是真正的自我控制與充權。

五、何謂家庭系統觀點？如何運用於社會工作的評估處遇中？請舉例說明。

【解】

(一)家庭系統理論觀點

1.家庭與系統：

- (1)系統理論常被運用在家庭系統中，家庭系統理論認為每個家庭都是「一個完整體」(whole)，以其獨特的結構、規則和目標來運作。
 - (2)每個家庭也都是一個系統(system)，由一群互異與互賴的分子組成，依著每個家庭的動力歷程來面對種種難題，以維持家庭的平衡。
- 2.四個主要次系統：家庭系統包含夫妻次系統、親子次系統、手足次系統與最小的次系統-個人。
- 3.家庭系統的評估包括：互動關係、成員角色、權力分配、決策流程、家庭控制、家庭動力、情緒變動、家庭認知與迷思、家庭規則、家庭與外在環境互動、系統特性等。

(二)家庭系統觀點下的評估

針對個人或家庭的問題與資源現況進行訊息蒐集、分析與總結的，評估某兒保家庭有以下數點需求：

- 1.夫或妻個人缺乏情緒與行為控制能力，致使兒童受到虐待。
- 2.夫妻系統缺乏有效的問題解決過程，導致子女受到池魚之殃。
- 3.親子系統之間缺乏有效的互動方式，導致子女受到暴力對待。
- 4.家庭系統缺乏足夠的外部支持，致使壓力過大而產生而虐問題。
- 5.兒童個人缺乏足夠的關愛與過度的暴力傷害，致使身心受創。

(三)家庭系統觀點下的處置

- 1.透過外部資源連結，強化夫或妻的個人情緒與行為控制能力：
 - (1)連結外部資源如心理諮商或是自我控制課程，強化夫或妻的情緒與行為控制。
 - (2)透過外在自然支持系統如親屬、友伴的協助，使夫或妻彼此支持，並能控制自我情緒行為。
- 2.藉由角色與權力的探討，強化夫妻系統有效的問題解決方法：
 - (1)釐清夫妻間的角色互動，教導有用的互動方式，減少夫妻衝突。
 - (2)探討彼此的權力互動，學習有效的問題解決技巧，增加問題處理的順暢。
- 3.改善親子互動的技巧，強化親子間的有效互動：
 - (1)透過親職教育課程，教育父母有效的親子互動策略。
 - (2)透過自我檢視與相關專家或志工的協助，改善父母錯誤的溝通策略。
- 4.給予家庭適度的壓力抒解，使家庭系統有足夠外部支持：
 - (1)連結適當的經濟資源，減緩家庭的經濟壓力。
 - (2)結合自然支持系統或是參加紓壓團體，減少家庭的壓力與衝突，並使家庭獲得足夠的支持力量。
- 5.給予兒童足夠的關愛，促其逐漸恢復身心創傷。
 - (1)改善父母對待兒童的方式，使兒童在未來不再受到暴力威脅下，能夠返家。
 - (2)透過寄養家庭的協助，給予兒童身心恢復的時間。
 - (3)計畫性的使父母給予兒童適度的關愛，恢復兒童的心理創傷。

六、團體工作設計。

【解】

以中輟學生作為服務對象，設計團體為例。依據問題分析、團體工作模式、服務過程進行說明。

- (一)問題分析：針對目標人口群界定、需求評估、團體策略及資源進行分析，包括中輟學生所處的情境、所屬次級團體與條件界定、共通性問題的程度、問題影響範圍、需求面貌、團體可運用的學習成長策略及相關學校社區資源。我們分析出三個重要問題：
- 1.中輟學生因為學習無法獲得成就感，導致學習意願低落。
 - 2.中輟學生因為人際關係不佳，導致不喜歡到校。
 - 3.中輟學生因為學校缺乏吸引力，導致不願返校繼續接受教育。
- (二)團體工作模式：
- 1.採用社會目標模型，其方法是運用集體或團體的力量去造成個人或社會的改變。
 - 2.具體的目標：包括提高自尊、增加個人的社會功能、增加個人及團體的社會權力。
 - 3.成員角色：成員的角色是參與者。
- (三)服務流程：
- 1.目標：
 - (1)提升中輟學生的學習成就感，進而提升學習意願。
 - (2)強化中輟學生的人際關係。
 - (3)強化中輟學生尋找學校課程吸引力的意願。
 - (4)增加中輟學生返校的意願(或復學率)。
 - 2.對象：台中市之國中中輟學生，中輟超過兩個星期且未滿三個月之學生。
 - 3.時間與地點：
 - (1)每個星期六，下午 13:10~14:00，共 8 次。
 - (2)地點在某校輔導中心
 - 4.活動規劃與目標：
 - (1)團體聚集階段：

目標強化中輟學生的人際關係。協助成員互相認識，建立關係，提升團體凝聚力；澄清團體目標，作訂定團體規範。活動重點是觀察團體成員參與時的態度、參與意願、投入程度、承諾，同時瞭解期成員的角色、互動關係、團體動力。
 - (2)團體形成（蜜月）階段：

此階段有兩個目標：

 - ①第一個目標是強化中輟學生的人際關係。協助成員建立關係，提升團體凝聚力；透過遊戲方式促進成員參與團體的動機。要特別注意青少年朋友在團體當中可能會特別凸顯自己，或是過於被動，因而導致團體的排除現象。
 - ②第二個目標是藉由成員的自我坦露來達到瞭解成員輟學的原因，並增加中輟學生返校的意願，進而利用團體的力量來促進成員的自我認同與彼此認同。
 - (3)團體磨合階段：

此階段有兩個目標：

 - ①目標強化中輟學生尋找學校課程吸引力的意願。了解繼續上學對未來有什麼幫助、利用團體的力量來支持成員的夢想。從團體內的互動發展出私人關係可能使得團體過程受到個人因素與日常生活的影響，因此需瞭解並評估成員間的正式與非正式關係。
 - ②目標是提升中輟學生的學習成就感與學習意願。藉由故事分享促進成員思考有什麼正向特質、利用團體動力來促進成員來學校的意願。留意成員間的合作關係、衝突現象、互動頻率。
 - (4)團體工作階段：

此階段有兩個目標：

 - ①提升中輟學生的學習成就感與學習意願。藉由討論來澄清成員失學的原因並試著消除過程中引起的焦慮與不安、利用活動讓成員學習如何面對挫折。過程中要特別注意成員的抗拒心理，盡量將問題常態化，使大家覺得有安全感。

- ②增加中輟學生返校的意願(或復學率)。養成正向觀點的思路、藉由團體的力量支持個人面對挫折、探討哪些學校課程對我們未來有用。
- (5)團體結束階段：課程回顧與總結、促使成員覺察自身的正自特質並發揮。處理團體動力、分離焦慮、情緒性行為，也應評估團體後續進行或是成為非正式團體的可能。

七、團體工作技巧的實施。

【解】

(一)社會工作師必須熟悉團體階段與催化團體的技巧，以利團體工作的形成與發展，茲分階段說明如下：

1.形成階段

(1)工作焦點：

- 釐清團體目的、成員的期望。
- 建立團體的指引，協助成員互相認識，建立關係，提升團體凝聚力

(2)催化團體技巧：

- 傾聽的技巧：同理接納的反映式傾聽。
- ②建立關係的技巧：包括與成員建立良好關係，以及催化成員間建立良好關係。
- ③診斷預估的技巧：對成員個人的社會生活、功能與需求，以及有效使用整合的知識體系之診斷預估。
- ④系統觀察的技巧：能縝密地觀察與判斷個人、團體、社會情境，以及認定問題。
- 訂定團體公約：釐清團體目的、成員的期望，協助團體順利進行。

2.親密階段

(1)工作焦點：

- 鼓勵更深入的探索和回饋。
- 協助成員為改變負起責任。對任何為達成功的努力給予回饋。

(2)催化團體技巧：

- 自我揭露(self-disclosure) 的技巧：係指領導者有目的地針對團體的過程與內容表達個人的經驗。特點在表達「此時此地」的感受，以及表達對他人的瞭解。
- ②溝通的技巧：工作者溝通團體與機構、社區和社會文化的關係，並溝通自己與成員，成員與成員間的感受、意見與態度。
- ③限制的技巧：在某些情形下，以限制性手段來阻止成員發言或參與活動。

3.磨和階段

(1)工作焦點：

- 從團體內的互動發展出私人關係可能使得團體過程受到個人因素與日常生活的影響，因此需瞭解並評估成員間的正式與非正式關係。
- 留意成員間的合作關係、衝突現象、互動頻率。

(2)催化團體技巧：

- 問話的技巧：引導成員採取開放式問法。
- 摘述的技巧：將冗長性或爭議性話題簡化、摘要，並徵詢發話者之認同。
- 干預團體的技巧：如何適時提供對團體過程的干預，包括偶發事件、衝突、依賴、沈默、解組等情境處理。
- 示範(modeling) 的技巧：係由領導者本身行為的表現來鼓舞成員達到同樣的行為產生。如領導者希望使團體多些同理心，其本身就應經常表現出高度的同理態度。

4.工作階段

(1)工作焦點：

- 增強可以強化凝聚力的行為。過程中要特別注意成員的抗拒心理，盡量將問題常態化，使大家覺得有安全感。
- 刺激個體和團體的成長。藉由團體的力量支持個人面對挫折。

(2) 催化團體技巧：

- 瞭解的技巧：反映團體的感覺、事實與思考給所有成員，創造安全的團體氣氛。
- 導引的技巧：增進成員間有對等的發言機會。
- 催化的技巧：引導話題的進行，並避免難堪性或隱私性話題的討論。
- 幽默(humor) 的技巧：幽默的動力在於寬解人們間的挫折，使用輕鬆的語言或動作以引起成員的樂趣。

5. 分離階段

(1) 工作焦點：

- 處理團體動力、分離焦慮、情緒性行為
- ② 增強既有的改變和技巧。
- ③ 團體結束評估。
- ④ 回顧與總結、促使成員覺察自身的正自特質並發揮

(2) 催化團體技巧：

- 聚散團體的技巧：A.包括如何組成、維繫，以及結束團體。例如：進行團體結束預告、回顧團體運作的過程；B.探討成員離別情緒、計畫未來方向、進行團體總結的評價。
- ② 澄清(clarification) 的技巧：乃在使溝通的訊息能更清晰，亦可使成員能自我瞭解。
- ③ 處理抗拒的技巧：針對成員的分離焦慮予以處理，澄清團體規範、處理成員情緒。
- ④ 時間掌握(timing) 的技巧：係指領導者在最適當的時機採取行動，且達到最大效果。

八、社會支持網絡與社區工作的應用

【解】

針對受到社區排擠如精神障礙者的弱勢群體，社工必須透過社會計畫模式來連結服務資源，因此根據社會支持網絡理論的個人社會支持網絡評量及社區社會支持網絡評量，並藉由問題預估、服務計畫及實施技巧方法各階段進行服務：

(一) 問題預估：

1. 分析依據：

- (1) 個人社會支持網絡評量：建構個人生活面的適應基礎，包含家人、朋友、鄰里環境、職場環境等層面的網絡連結。
 - (2) 社區社會支持網絡評量：回到社區後，應瞭解社區中的支持網絡、評估可用的正式和非正式資源、以及現有資源無法滿足的部分。
2. 基於上述分析，我們擬定出四個目標：
- (1) 家庭系統：建構家人的支持系統，協助案主穩定用藥及生活習慣建立。
 - (2) 朋友系統：強化案主的人際支持。
 - (3) 鄰里及職場環境系統：透過小團體及社區活動，營造友善的接納案主環境。

(二) 服務計畫及實施方法：

一般來說，由於對專業知識的貧乏，某些服務使用者容易遭致社會誤解而受到社區的排擠與壓迫，因此要透過社區來支持並非易事。我們可透過社區計畫模式，運用初級團體與志願服務團體協助發聲，運用社區工作技巧方法加以協助。依照各目標分述如下：

1. 家庭系統的協助

(1) 公共衛生體系：

- 方法：透過醫藥資源的協助讓案主建立穩定用藥模式，如運用公衛護士定時查訪。
- ② 連結資源：醫院的定期衛教、醫院的社區服務部門。

(2) 醫院醫療資源：

- 方法：不定期辦理醫護衛教活動，教導家人關於精神障礙者的照護工作。
- ② 連結資源：公衛護士。

2. 自然系統的協助

(1) 生活支持：

□方法：請社區的學校(中小學)或是志願服務組織共同來討論以各種形式支持案主的生活重建，包含不定期的關懷、小團體聚會。

②連結資源：案主的自然支持系統、各級中小學、志願服務組織。

(2)人際活動的強化：

□方法：辦理各種社區活動，如公聽會、宣導會、園遊會，吸引不同居民與案主們相處，建立案主的自然支持系統。

②連結資源：社區居民、地區非營利組織、社區志願服務團體、醫院。

3.鄰里及職場環境系統的協助

(1)志願系統協助：

□方法：連結社區志願服務團體及非營利服務組織，建立支持案主的服務體系。

②連結資源：地區非營利組織、社區志願服務團體。

(2)跨部門整合協調：

□方法：連結鄰里長、公益團體辦理資源協調或是個案研討會，強化對病童照護與生活適應的瞭解與接受程度。

②連結資源：地區非營利組織、社區志願服務團體、社區鄰里長。

(3)社區參與：

□方法：藉由辦理公益講座、醫院社區活動，強化社區居民對於各項兒童照護或是反排除的瞭解，並宣導接納與包容的社區精神。

②連結資源：居民主要是接受協助的角色，因此是被動、參與程度較低，因此必須與居民妥善溝通與互動，否則會引起不滿爭議。社工除了協調，還要進行方案整合與意見整合，使社區資源對病童照護有最大的共識。

九、社區工作之分析社區架構

【解】

(一)社區工作的定義

1.意義：社區工作方法是從事社區中一切事務等最基本的實務技術，即社會工作者針對某一特地區運用直接與間接的社會工作方法，提供各項福利服務以滿足當地居民的需求或解決社區中所發生的問題，並綜合定義社區工作為一種解決及預防問題的方法、過程並重視社會資源的開發，其主要精隨是社區民眾的積極參與及社區資源的充分利用。

2.工作模式：通常傳統社區工作三大模式是指社區發展模式、社會計劃模式與社會行動模式

(二)社區工作的分析架構

1.歷史脈絡與環境現況

(1)歷史脈絡：針對社區過去的歷史、族群變遷與社區運作現況進行基本的認識分析。

(2)環境現況：整個社區地理區域的瞭解。

2.社會資本與居民特性：

(1)居民特性：分析社區的人口、住家、就業、社會福利體系等資料。

(2)社會資本：了解正式與非正式社區網絡的運作情形、社區價值與傳統觀點的認知架構。

(3)其他資本：諸如財政資本、人力資本、環境資本、政治資本與文化資本。

3.公民社會與組織：

(1)組織活動：分析社區與地方，或是與中央政府的各式活動、互動、運作。此外也包含各項的經濟組織、信仰組織、社區部門、志願部門等的活動。

(2)社區能力：

□了解社區在處理特定議題的表現，及社區社會融合或排除的各種現象。

②瞭解其優缺點，如調查（問卷）法、焦點集中法、觀察、使用現有資料（如社區報、社區歷史、故事、機構資料）。

4.社區動力與權力：

(1)溝通：探討社區當中正式或非正式的溝通網絡，包括政治系統的互動體系，與居民自主性的互動

過程。

- (2)權力與領導：分析社區的權力架構與領導階層，如商業與組織的勞動、民意代表、政府委派團體、民間團體、社區團體等。
- (3)凝聚力與控制：居民共同的凝聚力與控制能力，如共同活動、對共同事件的看法，過去重大事件的集體反應。

5.社區問題系統：

(1)問題辨識：

□問題的起源與動力：社區實務者本身理論對於問題的因果解釋（不同情況下的不同理論）；需注意的是，因果理論不一定是必然或會發生的。

②辨識問題及其他重要焦點、問題嚴重程度、問題的暫時性環境脈絡、問題的頻率與嚴重性、問題的類別、數量、時間性、地點、社會價值、文化。如分析社區衰敗、社會紊亂脫序、人際關係缺乏等狀況。

(2)問題的意義：社區居民賦予問題的意義與相對性反應、問題行為發生環境、居民的經驗觀點。對社會工作者來說，在社區中運用的工作技巧不是「二擇一」的問題，應是一種連續性過程（dynamic）。如實質的社會問題、心理與生理健康、住宅、休閒娛樂等實質問題在居民來評價的觀點過程。

(3)所需能力與資源的評估：因應問題所需的技巧、相關資源存在與否及文化及社會階層因素。

十、面臨低收入戶因生活面臨困境而隱匿財產，社工是否要核准的倫理兩難。試分析之。

【解】

(一)面臨的倫理兩難

- 1.違法核准與案主幸福權：由於案主有隱匿收入的情況，因此若社工給予符合申請補助，屬於違法的情形。而案主為「遠離毆打她的先生，想帶小孩獨立生活」，基於相信案主，且可維持個人幸福權。
- 2.真誠告知與生活品質：一方面社工面臨案主隱匿情形應秉持真誠告知原則，告知案主這屬於違法情形並依法不給予核定；但一方面又希望案主可以有因此有更好的生活品質。這使得社工面臨倫理兩難。

(二)社工因應方法

Corey 和 Callman 提出處理倫理抉擇的有八步驟，Reamer 提出七個步驟，經整理後歸納成以下四點說明：

- 1.釐清倫理的議題：基於 Reamer 倫理原則的順序及倫理兩難選擇的步驟，我們先釐清面臨的兩難情境，我們可以挑選第一組兩難進行討論，也就是要違法幫助案主，或是依照法律不給予核准。
- 2.評估利弊得失：也就是找出所有可能被倫理抉擇影響的個人、團體與職責，並找出各種可採取的行動和參與者，評估每種行動的利弊得失。
- 3.考量相關的倫理理論、法律、倫理原則：

(1)考量的倫理原則：

根據 Reamer 的倫理抉擇指南，包含以下六項：

□對抗傷害人們生存行動之規則優先於對抗說謊、洩密、威脅和累加善之規則

②個人基本幸福權優先於另一人的自由權

③個人自由權優先於自己的幸福權

④遵守法律、規則和規定凌駕於違反這些規定

⑤在衝突時，個人的幸福權超越法律。遵從法律不是絕對的。

⑥防止基本傷害與推行公共善的義務優先於保護個人財產

(2)初步選擇：

由於個人幸福權或生活品質優先於真誠原則，儘管違反法律在先，但衝突時遵從法律並非絕對，因此個人應該選擇核定補助。

4.諮詢專家：尋找相關專家的意見，並把確實情形告知主管。

5.抉擇、行動並記錄：

(1)抉擇：分析各種行動的利益及危險之後，社工選擇核定補助給案主。

(2)行動：

- 告知案主這樣的申請有可能未來會被駁回，並且有可能有偽造文書的嫌疑而受到法律的調查。
- ②儘管讓案主通過申請，需讓主管瞭解目前的工作情形，並討論此決定的倫理原則。
- (3)紀錄：將所有判斷過程，與案主的選擇確實記錄下來，並讓案主過目簽名瞭解事情的嚴重程度。

十一、方案設計。

【解】

以安養中心的老人作為服務對象，依據問題及需求分析、方案假設及理論、服務方案、評估指標與經費預算等進行說明。

(一)問題及需求分析：

針對目標人口群界定、需求評估及資源進行分析，包括老人所處的情境、所屬環境與條件界定、共通性問題的程度、問題影響範圍、需求面貌及相關社區資源。我們分析出三個重要問題：

- 1.機構人員缺乏照顧專業知識，導致無法完全處理老人的生活適應問題。因此有提升專業人員照顧專業知識與教學活動的需求。
- 2.機構老人因為缺乏適當的情緒支持，導致憂鬱或是沒有活力。因此有強化老人情緒支持需求。
- 3.機構老人因為缺乏正向的人際支持，導致生活情緒低落。因此有增加老人正向人際支持需求。

(二)方案假設及理論：

- 1.若提供專業人員失智專業訓練，則可提升專業人員照顧專業知識與照護技巧。
- 2.若採用社會目標模型團體方案協助老人，則可運用生活化與目標化的團體動力造成個人改變。

(三)服務方案：

1.方案一：

- (1)目的：提升專業人員照顧專業知識與教學活動。
- (2)對象：機構內專業人員。
- (3)方案：

- 邀請專業醫師與護理師辦理照顧專業知識課程，預計每個月一次，一次三小時。
- ②邀請專業的照顧研究學者與專家教育機構內人員針對老人設計教學活動課程，預計每個月一次，含實作共四小時。
- (4)期程：合計每個月辦理七小時，共計 84 小時。

2.方案二：

- (1)目的：強化情緒支持、增加正向人際支持需求。
- (2)對象：遷移至機構內未滿一年之住民，經評估有情緒及人際支持需求者。共約 27 人，分三個團體舉辦。
- (3)活動規劃與目標：

□團體聚集及形成階段：

目的是協助成員互相認識，強化老人的人際關係。協助成員建立關係，提升團體凝聚力；透過遊戲方式促進成員參與團體的動機。澄清團體目標，訂定團體規範。活動重點是觀察團體成員參與時的態度、參與意願、投入程度、承諾，同時瞭解期成員的角色、互動關係、團體動力。

②團體磨合階段：

此階段強化老人的情緒支持。利用團體的力量來支持成員的梦想，從團體內的互動發展出私人關係可能使得團體過程受到個人因素與日常生活的影響，因此需瞭解並評估成員間的正式與非正式關係。此時應留意成員間的合作關係、衝突現象、互動頻率。

③團體工作階段：

此階段在提升老人的人際支持，並提升老人的照顧知識。藉由討論來澄清成員人際缺乏支持原因，並試著消除過程中引起的焦慮與不安、利用活動讓成員學習如何面對挫折。過程中要特別注意成員的抗拒心理，盡量將問題常態化，使大家覺得有安全感。

④團體結束階段：課程回顧與總結、促使成員覺察自身的正自特質並發揮。處理團體動力、分離

焦慮、情緒性行為，也應評估團體後續進行或是成為非正式團體的可能。

(4)期程：

- 每月兩次，下午 13:10~14:00，共 10 次。
- ②共三個梯次，共 30 次團體。共約 10 個月。

(四)評量指標：

我們應瞭解團體目標是否確實達成，是否產生「成效」；並透過團體歷程達到對團體成員各種面向的改變。

1.方案一的目標：提升專業人員照顧專業知識與教學活動

- (1)透過試卷評量，提升機構內專業人員照顧專業知識達教學內容的八成。
- (2)透過實務觀察與評量，強化機構內專業人員設計照顧教學活動由一種到六種以上。

2.方案二的目標：

- (1)強化老人情緒支持：透過觀察與問卷，老人的情緒支持可增加達評估量表的 10 分。
- (2)增加老人正向人際支持：透過觀察，老人的朋友增加至原來的三倍，並有良好的積極互動達每週三次，每次至少十分鐘。

(五)經費預算

- 1.活動費：含講師、活動及雜支，共 10 萬元整。
- 2.人事費：照顧服務員乙名月薪 25,000 元，含薪資與勞健保共 35 萬元整。
- 3.總預算 45 萬元整。

十二、據成效評量方式針對某服務對象規劃服務方案之成效

【解】

根據成效評量方式規劃中輟生服務方案之成效

1.問題分析：針對目標人口群界定、需求評估、團體策略及資源進行分析，包括中輟學生所處的情境、所屬次級團體與條件界定、共通性問題的程度、問題影響範圍、需求面貌、團體可運用的學習成長策略及相關學校社區資源。我們分析出三個重要問題與目標：

- (1)中輟學生因為缺乏閱讀興趣，導致蹺課。
- (2)中輟學生因為學習成就低落，導致不喜歡到校。
- (3)中輟學生因為人際關係不佳，導致校園人際關係疏離。

2.目標及方案服務策略：

- (1)提升中輟學生的閱讀興趣：藉由課外讀物的閱讀與討論，提升學生對書籍閱讀的興趣。
- (2)強化中輟學生的學習成就：藉由大專志工的陪伴，促進學生的作業完成度，並在各項服務方案進行過程中給予學生多樣獎勵。
- (3)增加中輟學生的人際關係：辦理各種活動以促進學生與同學間的正向互動。

3.目標及成效評量方式：根據三個目標，於服務進行 6 個月後，針對各目標執行結果進行評量。說明及簡表如下：

- (1)提升中輟學生的閱讀興趣。
 - 閱讀分心次數減少 5 次/H
 - ②閱讀時間每週增加 3H
 - ③閱讀數量每週增加 5 本
- (2)強化中輟學生的學習成就。
 - 作業準時完成的次數每週增加 1 次
 - ②中輟生獲獎次數每學期增加 1 次
- (3)增加中輟學生人際關係。
 - 透過社工員與老師觀察來評估，與同學正向互動的頻率每週增加 3 次。